



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02151.2 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 07 de enero de 2022, se constituyó el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:** ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

##### , en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

##### , en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: Le entregan un móvil en peores condiciones de las enviadas para su reparación y solicita la devolución del importe del móvil.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
2. Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante comparece y se ratifica en su **reclamación** y en su petición, aporta, entre otra documentación, factura de compra de fecha 30/11/2020 por importe de 590,16 euros sin aplazamiento de pago, y orden de reparación del terminal XIAOMI MI 10 5G GRIS de fecha ####, síntoma de avería: "se apaga solo" y en comentarios, entre otros: "se recibe con rayadura en la parte inferior de la pantalla". También aporta fotos del terminal en el momento de la devolución por el servicio técnico y comunicación escrita de ##### que indica al reclamante que el terminal ha tenido dos órdenes de reparación habiendo sido atendido en garantía.

Asimismo, en sus últimas alegaciones, en resumen indica que en contestación a la solicitud de LAUDO DESESTIMATORIO en la **reclamación** presentada por Servicio al Cliente #####, #####, se informa de que, como indica la documentación presentada con anterioridad y la documentación presentada de forma posterior, el terminal (Xiaomi Mi 10) que se me fue entregado luego de la reparación contaba con ralladuras de importancia en la parte delantera, en la pantalla. También presentó las fotografías luego de la reparación, las cuales pueden ser comparadas con las fotos tomadas por ##### antes de recibir el terminal en servicio técnico (fotos en propiedad de #####). La actitud tomada por parte de la empresa representa el avasallamiento por parte de la multinacional sobre los derechos del consumidor, por encima de la ley y con total impunidad. El trato hacia mi persona por reclamar un servicio justo fue humillante y desproporcionadamente hostigador. Por mi parte, solicito al tribunal que inste a una compensación por parte de la empresa ##### por el valor del terminal cuando fue abonado, siendo esta suma de 590,16 euros (IVA incluido). Además, solicito una indemnización económica adicional por el tiempo perdido en acudir al servicio técnico de la empresa, la **reclamación** reiterada de la reparación correcta y la presentación de la **reclamación**.

## Comunidad de Madrid

Ante la Junta Arbitral Regional de Consumo, entiendo que esta indemnización no debe ser inferior a cuatro veces el valor del terminal, siendo este valor 2.360,64 euros (IVA incluido). Por último, deseo que esta **reclamación** sea aceptada por parte de la Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid como una resolución de **reclamación** ejemplar para las demás compañías telefónicas que engañan a los pequeños consumidores. Para esto, deseo que la compañía ##### emita una carta pública de disculpa por el trato recibido hacia mi persona.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la **reclamación** e indica que tras realizar un estudio de la **reclamación**, les indicamos que ni #####ni #####son clientes de #####. En este sentido, les informamos de que según la documentación que el cliente aporta, en octubre de 2020 el ##### adquirió un terminal Xiaomi Mi 10 con IMEI #####. En cuanto a lo anterior, les notificamos que en caso de avería debe acudir a un Punto de Servicio Postventa ##### para la revisión y eventual reparación del mismo de conformidad con el régimen de garantía legal aplicable.

Respecto a lo indicado, les comunicamos que no procede la devolución del importe de la compra del terminal. Por último, les señalamos que no se ha emitido facturación alguna a nombre del #####por nuestra parte al no tener ningún servicio contratado con la marca #####.

##### , en representación de #####. Y se acuerde, en caso de continuación del proceso y celebración de la vista arbitral, conforme a las presentes alegaciones, la emisión de LAUDO DESESTIMATORIO en la **reclamación** planteada.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral considera que la mercantil #####, bajo el nombre de la marca comercial #####, está adherida al Sistema Arbitral de Consumo bajo el distintivo oficial 239. Que dentro del ámbito de la oferta de adhesión se incluyen las reclamaciones relativas al servicio de telefonía móvil, fija e internet y que la oferta de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo incluye, entre otras, las siguientes limitaciones: G) Aquellas solicitudes reclamaciones relativas a terminales o dispositivos que no hayan sido adquiridos mediante financiación a **plazos** y teniendo en cuenta que el Sistema Arbitral de Consumo es un arbitraje institucional de resolución extrajudicial, de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes que exige la sumisión voluntaria de las partes al sistema, de conformidad con el artículo 58 del Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios, requisito que no se ha producido en este caso ya que en la tramitación se ha puesto de manifiesto que la **reclamación** objeto del litigio no puede ser resuelta a través de arbitraje, por encontrarse en uno de los supuestos de exclusión reconocidos en la oferta de adhesión a arbitraje de #####, vigente en la actualidad, por lo que no es posible continuar con el arbitraje de consumo y procede emitir el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y las anteriores consideraciones, el Colegio Arbitral acuerda no proseguir el procedimiento arbitral ya que se comprueba que el terminal se ha comprado al contado, lo cual es un supuesto que queda excluido de la adhesión de la empresa reclamada y pronuncia LAUDO en **EQUIDAD DE NO ENTRAR A CONOCER** y por tanto no entra a conocer en el fondo del asunto, poniendo fin a este procedimiento arbitral, al no existir ya convenio arbitral válido. Se hace constar que queda libre y expedita para ambas partes la vía judicial.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.



## Comunidad de Madrid

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del LAUDO; el complemento del LAUDO respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del LAUDO, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el **plazo** de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el **plazo** de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el **plazo** de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del **plazo** para adoptarla.

En caso de incumplimiento del LAUDO por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.